

哈佛大学 礼仪公开课

提升形象的艺术

HAFO DAXUE LIYI GONGKAIKE
TISHENG XINGXIANG DE YISHU

黄槟杰◎编著

北京工业大学出版社

前言

1

礼者，敬人也，是做人的要求；仪，是礼表现出来的形式。二者相辅相成，缺一不可。

礼仪是一种交往艺术，强调互动，追求结果；礼仪也是一种沟通技巧，强调理解，重在交流；礼仪还是一种行为规范，讲究标准，奉行原则。

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的，人们可以根据各种礼仪规范正确把握交往尺度，合理地处理好人与人之间的关系。如果没有这些礼仪规范的约束，人们在交往中就会恣意而为，我行我素，甚至失礼于人，闹出笑话。熟悉和掌握一定的礼仪，有助于在人际交往中做到游刃有余，在待人接物上做到恰到好处。

礼仪对规范人们的社会行为、协调人际关系、促进人类社会发展具有积极的作用。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对社会历史发展产生着广泛深远的影响，其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围十分宽大，它几乎渗透进了社会的各个方面。

2

从社会交际上看，遵守礼仪不仅有助于提高人们的自身修养，而且有助于促进人们的社会交往、改善人际关系，对净化社会风气、美化生活有

着积极的作用。从商务往来的角度来看,礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是衡量企业形象的重要评判标准。如今一些大企业对于礼仪都有高标准的要求,甚至将礼仪作为企业文化考核的重要内容。

人在社会化过程中需要学习的东西很多,礼仪就是一个人社会化过程中必须学习的重要内容。可以说,礼仪是整个人生中的必修课。任何一个生活在某一礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉地接受社会礼仪约束的人,就被人们当作“成熟的人”、符合社会要求的人。反之,一个人如果不能遵守社会生活中的礼仪要求,就会被社会中的人视为“异类”,就会受到人们的排斥,社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束。

在哈佛大学,那些具有良好礼仪修养的人在交际活动中遇到各种情况和困难时,都能始终保持沉着稳定的心理状态,根据所掌握的信息迅速采取最合理的行为方式,争取主动,化险为夷。

相反,一些缺乏良好礼仪修养的人,在参加重大交际活动前,常会出现惊慌恐惧、心神不定、坐卧不安的状况;有的甚至会在交际活动开始后,出现心跳加快、四肢颤抖、说话声调不正常的现象。

所以,学习哈佛大学的礼仪公开课,不仅满足你走向社会的需要,而且还可以培养你适应社会生活的能力,提高你的社会心理承受力。

3

中国自古是一个礼仪之邦,中国人的民族性格较西方人含蓄得多,有许多独具特色的礼节。但是,现代中国人的礼仪观念日趋淡漠,以至于一些人片面地认为只有对长辈、上司或想讨好对方时才讲礼节,对晚辈或与自己没有利害关系的人就觉得多此一举。甚至有的人认为礼仪只是社交上的一种手段。

哈佛大学认为,商务礼仪在企业的公共关系、形象宣传、品牌推广和市场营销领域正发挥着越来越重要的作用。礼仪是文明社会约定俗成的行

为准则。一个人要想融入社会，就要对社会上的习俗和规范了然于胸，按照这样的习俗和规范来指导自己的言行。

哈佛礼仪公开课告诉我们：无论你从事何种行业，无论你身居什么职位，也无论你是男人还是女人，无论你是年轻还是年老，你都必须重视礼仪。

经过数百年的积累演进，哈佛商学院已经拥有了一套自己的礼仪训练体系，它保证把每一位从哈佛商学院走出去的学子都塑造成一个气质优雅、谈吐得当、彬彬有礼的成功人士。

哈佛礼仪课对于我们每一个人都同样具有重要意义，可为我们打造一个成功的形象，展现自信、尊严和实力。要知道我们的个人形象是昂贵的，有的时候它价值连城！

目 录

第一课 礼仪的心理和社会效应	1
良好的礼仪是人际关系的润滑剂	2
潇洒人生，以礼当先	5
礼貌用语带给你最佳的人缘	8
适应别人是交际礼仪的基础	11
注重自律，好情绪才有好礼仪	15
礼仪的心理效应——成功者的气场	18
礼仪修养的关键——塑造个人魅力	21
 第二课 形象礼仪：雕饰最优雅的自己	27
整理仪表是一门艺术	28
日常生活中的“礼仪三宝”	30
站立：用典雅的站姿给人留下好印象	36
坐姿：安静中舒展大方	38
走姿：风行水上，自然而从容	41
握手：“该出手时才出手”	43
鼓掌事小，事关者大	46

第三课 谈吐礼仪：瞬间提升人气的秘密 49

知识积淀深厚，才能妙语连珠	50
克服当众讲话的恐惧	52
豁达开朗，让人如沐春风	55
杜绝揭人疮疤的话语	58
如果“交浅”，不必“言深”	61
要简洁，勿啰唆	65
要有的放矢，不能漫无边际	68

第四课 会面礼仪：第一印象只有一次机会 73

称呼他人：表达敬意也要掌握技巧	74
自我介绍：灵活应对简洁大方	77
介绍别人：礼到情谊到	81
你的名片发给谁？	83
正确地使用寒暄语	86
相互吸引：达到心灵共鸣	92
适当自曝弱点，快速拉近距离	95

第五课 求职礼仪：你的形象决定你的待遇 99

准备好一份个人简历	100
时间观念是第一道考题	102
与主考官的第一次照面	104
在不同岗位穿不同的衣装	107
首因效应，给自己加印象分	110
面试之后记得说感谢	115
不要过早地打听结果	117

第六课 办公室礼仪：生涯发展礼仪先行	121
审视自己：你代表了公司的形象	122
进出房间：应允而入；礼貌而出	124
递交物品：态度谦和，但不能行为随便	126
接听电话：态度热情，措辞温婉	129
办公桌影响着你的升迁	133
使用电梯要懂礼让	135
办公室异性相处礼仪	138
第七课 商务礼仪：大方得体互惠共赢	143
商务接待：迎来送往蕴藏大奥妙	144
礼仪细节决定谈判成败	148
让开会来得更“欢乐”些	152
座次的选择与感情亲疏有关	155
事务性拜访：有约在先，不做不速之客	158
设身处地理解客户	162
换个方式，规避和化解尴尬	165
第八课 宴会礼仪：在优雅中提升人缘	169
宴会前的准备：应请尽请，不该请的不请	170
点菜礼仪：照顾每一个人的需要	173
中餐礼仪：得体地品菜也是一道风景	175
西餐礼仪：有趣的“刀叉语言”	178
工作餐礼仪：适可而止，不必刻意追求档次	182
酒桌礼仪：切莫忽略敬酒顺序	185
结款礼仪：尽量别让客人知道金额	188

第九课	特殊场合礼仪：做个璀璨的社交多面体	191
	翩翩起舞注意分寸	192
	观看演出：叫好与鼓掌也要掌握时机	195
	参观：观而有序，在高雅中品阅学习	197
	签约：郑重对待，严格履行	200
	开业典礼：提高美誉度，从良好的形象开始	203
	涉外会议：慎重选择话题，热情而严谨	205
	展览会：利用专业信息，提升地位和声誉	207
第十课	让礼仪的阳光洒满生活的每一个角落	211
	真诚地馈赠，恭敬地对人	212
	咖啡：讲究礼节，才能体会它的温馨	215
	品茗交谈，别忘记致祝颂语	218
	公共场所里，你就是礼仪的形象大使	220
	自由的出行方式，不同的出行礼仪	225
	探望病人：人到礼到，报喜莫报忧	230
	每一种花语都有着独特的意义	232

第一课

礼仪的心理和社会效应

良好的礼仪是人际关系的润滑剂

有礼貌可极大地提高人的声誉，就像拥有推荐信一样。

——哈佛箴言

哈佛大学认为：社会活动离不开礼仪，人际交往离不开礼仪。可以说，礼仪无处不在。礼仪是一个人有道德修养的表现，一个人若毫无礼仪观念，那么他在学习或工作时将不会很顺利，因为没有人愿意和这样一个人相处。

随着经济的发展，一个人为了在竞争中脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握有效沟通的技巧，完善人际关系，建立良好优雅的形象。此时，礼仪便起到了一个十分重要的作用。礼仪体现了人与人之间的相互尊重，同时也约束了社会活动中的某些方面。

学习礼仪最主要的是可以提高个人的素养。比尔·盖茨曾讲过：企业竞争是员工素质的竞争，上升到企业，就是企业形象的竞争。细节体现教养，细节也展示素质，可见一个人的素养对企业的发展是至关重要的。在不同的交往活动中我们会遇到不同的人，而面对不同的人怎样进行交往也是一门艺术。在让人感到舒服的同时又不显得阿谀奉承是非常关键的。学习礼仪还有助于维护企业形象。在商务交往中，个人便代表了整体，个人的所作所为、一举一动、一言一行，都关乎企业的形象。

良好的礼仪同时还是人际关系的润滑剂。现代企业强调团队精神，而礼仪可以促进这一力量。好的商务礼仪在人际交往中会给人增加亲和力和

吸引力，增进相互之间的情感交流，增强信任 and 了解。

礼仪还是一个包罗万象的概念。从大的角度看，可以有生活中的礼仪、职场中的礼仪和一些特殊领域（军营、海事、宗教等）的礼仪。具体地看，生活中的礼仪又可分为家庭礼仪、校园礼仪、社交礼仪等；职场中的礼仪就更为丰富了。

礼仪体现出一个人的学识、修养和对社会的认知。社会飞速发展，文明程度不断提高，跨洲交流日益频繁，如何体现自己有礼、有节、有度的修养和风度，已成为越来越多的人的思考。其实，由于现代社会的快节奏，人与人的交往大都只是流于表面的，所以往往会根据第一印象就对一个人下结论。所以，得体的礼仪还是十分重要的。

对于国家而言，礼仪关系到国计民生、睦邻友好以及国体国格。

一名黑人少校军官和一名白人士兵在路上相遇，士兵见对方是黑人，就没有敬礼。当他掠身而过，忽然听到背后一个低沉而坚定的声音：“请等一下。”黑人军官对他说：“士兵，你刚才拒绝向我敬礼，我并不介意。但你必须明白，我是美国总统任命的陆军少校，这顶军帽上的国徽代表着美国的光荣和伟大。你可以看低我，但必须尊敬它。现在我把帽子摘下来，请你向国徽敬礼。”士兵终于向军官行了礼。这位黑人就是后来成为美国历史上第一个黑人将军的本杰明·戴维斯。

从某种程度说，礼仪已经成为一种无形资产，成为参与激烈竞争的加分项。随着社会文明程度的逐步提高以及对外交流的日益频繁，人们更会以自己的“受尊重程度”来定“感情倾向”，所以我们更应该注重礼仪的学习，以体现个人素质和单位形象。

娜娜性格内向，平时说话柔声细语的，见到不认识的人更是拘谨得厉

害。她和朋友们在一起时还能有说有笑，一旦发现其中有不认识的人在场，马上低头不语，保持沉默。她只喜欢和熟悉的人来往，不喜欢与陌生人打交道。和朋友在一起时，朋友介绍其他人给她认识，她就表现出友好；如果是一伙人出去游玩之类的，她就只跟熟悉的朋友在一起。其实她的心里并没有想排斥某个人的意思，但在不熟悉的人都误以为她和别人接近是对自己不顺眼。

你感觉别人对你是陌生的，那么在别人眼中你也是陌生人；如果你把陌生人当作朋友来对待，陌生人也会把你当作自己的朋友。如果你对陌生的朋友表现出友好、尊重和礼貌，对方还有什么理由拒绝你或对你表示反感呢？

对对方的帮助心知肚明，却难以言表，只是在心里记着对方的好，嘴上却不作表示，这也是失礼的行为。所以，对他人的感激之情一定要说出来。当从别人那里得到好处后，我们应该回报对方。如果一个人帮了我们一次忙，我们也应该帮他一次，或者给他送礼品，或请他吃饭。如果别人记住了我们的生日，并送我们礼品，我们对他也应该这么做。

拥有礼仪意识和掌握更多的礼仪知识是符合时代要求、顺应潮流发展的。生活中有很多年轻人对一些礼仪行为看不惯，或抱有不屑的态度，认为那些很有礼的人不是出于某种目的就是不真诚，他们认为真正的交往用不着太客气。其实，交往亲密、友好不等于不讲礼仪，而讲礼仪、处处表现礼仪的人也并非都是虚情假意、逢迎拍马，而是出于人际交往和社会活动的需要。礼仪是一个人修养和德行的直观体现，不尊重礼仪的人才会被视为“不懂事”“没教养”。

潇洒人生，以礼当先

在生活当中，人们虽然能够讲礼节，但不一定会向他人表示尊重；人们也知道礼貌的重要性，却忽视了用什么样的方式来表现。

——哈佛箴言

在讲到礼仪的时候，我们常常会想到鞠躬、握手、欢迎等词语。实际上，礼仪包含的范围和层次是广而深的，礼节、礼貌、礼宾、礼教，都是礼仪的表现方式。

礼节在某种角度上常常被当作教条，它由少数人制定，却要求多数人遵守和执行，并且成为公民的一种社会责任和义务。然而，一个人能够讲礼节，并不一定代表他的文明素质就提高了。人们在社会生活中会有很多失礼的行为，有些失礼是因为不懂礼而失礼，比如到公众场合不知所措，不知道特殊环境对礼仪的要求是什么，等等。缺乏必要的礼仪教育，对礼仪的重要性认识不够，缺乏特定场合的交际训练等，都会造成这种失礼的情况。这种失礼的本质是不懂礼，这样的人只能够适应某个特定的环境，比如在公共场合懂礼貌，但进入社交场合就会有失礼仪；在商务场合上彬彬有礼，但在生活中却有失大雅，等等。

还有一种情况是懂礼也会失礼，甚至用礼去伤害别人。比如一些从事特殊工作的人，我们在与他们沟通的时候，会因言语不当而无意中伤害他们。因此，在日常生活中，刻意地遵循那些教条的礼节，并不能证明一个人的自身素质和文化素养就完备了。

教条的礼节有必要遵守，但更重要的是要培养尊重他人的意识。敬人

爱人才是讲究礼仪的根本。每个人都想在社会生活当中能够讲礼貌，尊重别人，但如果只是将其放在意识中，并没有通过具体的行为表现出来，并没有让他人感受到你的尊敬和懂礼，那也不是真正的遵守礼仪。

礼宾当中有一个礼俗的问题，我们讲礼节，如果忽略对礼俗的尊重，那么也不会使人感到内心愉悦、受人善待。

礼仪是一个国家经济文化综合发展的标志，能够表现人们的精神风貌。一个人在社会生活当中应该掌握的那些最好的基本礼节、礼貌，实际上就都是有关尊重他人、尊重社会的。一个人无论具有什么样的职位和身份，都需要懂礼、遵礼和守礼，而且能够有效地依据不同的情景，来表现自己在社会生活当中应该遵循的一种得体有分寸的行为。

礼仪对人的自身具有约束力和规范性。如果我们在社会生活中能够自律、约束自己，能够理解、宽容他人，那么我们的优点就会被放大，同时也会赢得对方的尊重和接纳；反之，疏于守礼不但令他人感到厌恶，也会影响社会秩序的稳定。

以下生活中的尴尬时刻，你有过吗？

你拜访朋友的时候，正巧碰到朋友家在吃饭。朋友邀你入席，但是你因为吃过饭了，所以现在吃不下。这时的你，会尴尬地不知是进还是退，是站还是坐。

你刚同一位朋友或一个熟人寒暄一番后，拒绝了去某一个地方的邀请。但是后来一想又去了，恰巧在那地方又碰到那位朋友或熟人，这时你不知如何向朋友或熟人打招呼。

有时你在朋友家聊天，讲得正有兴致时，突然又有陌生人来访。你想走，可话还没讲完；不走的话，又不能当着陌生人面继续讲。这时，你会很不自然。

你有件事瞒着朋友，实际上朋友已经了解了情况。这时候你若向朋友

继续编造谎话，一旦被对方戳穿，你会感到尴尬无比。

你明明做了某事，说了某话，别人事后也知道。但当他问你时，你又不好明说，你会感到不胜尴尬。

其实，生活中尴尬的事是常有的，每个人都会遇到。如果想尽量避免诸如此类的尴尬情境发生，就需要懂得一些生活中的礼仪，用礼仪这个手段来化解尴尬。

例如，碰到人家正在吃饭，你可以说：“对不起，我来得不是时候。”看主人怎样回答，你再随机应变。

再如，一开始说不去某地方，结果又去了，恰恰碰到刚道别的人，这时的你，不妨主动开口，用三言两句讲明缘由。

你与朋友讲话，又有陌生人来访，如果话正投机，不妨对陌生人直言：“对不起，我讲两句话马上就走，前客让后客。”相信这时的陌生人会避开，让你把话讲完。

你瞒着对方的事，一旦被对方戳穿，就不能继续遮遮掩掩，要如实说明为什么隐瞒，把原因讲明，尴尬也就不存在了。

礼仪是一种坚韧的智慧，表达了对别人的尊重，不会激起对方的反感，给自身拓宽了空间。

加强个人礼仪有助于促进社会文明，加快社会发展进程。人与社会密不可分，礼仪修养的加强可以使每位社会成员进一步强化文明意识，端正自身行为，从而促进整个国家和全民族总体文明程度的提高、加快社会的发展。在改革开放不断深化之际，我们每一位社会公民都应该以自觉加强自身的礼仪修养为己任，一同投身于社会主义的两个文明建设之中。

一个人只有受到别人的认可和尊重时，才能进一步肯定自己生命的意义。由此看来，尊重、体谅等礼节绝不是规章条文，也绝不是口是心非的问候，而是出自内心的真诚的行为。

另外，礼尚往来乃人之常情。礼物是一种友情的表示，是一种表达心意的形式，是一种感情交流的文化观念，古语“投之以桃，报之以李”说的就是这个道理。人们在相互之间表达谢意之时除了用“谢谢”等语言方式，最常见的就是用物质方式表达感谢或感激。

俗话说礼多人不怪，伸手不打笑脸人。对于送礼人表现的真诚谢意，受礼人不应该拒绝，而应真诚地接受。真诚地受礼并非是虚伪世故的表现，而是一种对人的尊重和重视。受礼和答谢是受礼人对馈赠者深情厚谊的肯定，它可以从另一方面帮助馈赠者完成送礼的任务。

礼貌用语带给你最佳的人缘

学习礼节虽不是一件难事，但要做到时时保持彬彬有礼的态度，也不是件容易的事。

——哈佛箴言

孔子说：“不学礼，何以立。”孔子的所谓礼，自然不单指礼貌，但是礼貌必在其中。言语和行为举止都要注意；文质彬彬，然后君子，礼多人不怪。对人而言，礼多足以表示你是位君子。

中国曾有“君子不失色于人，不失口于人”的古训，意思是说，有道德的人待人应该彬彬有礼，不能态度粗暴，也不能出言不逊。礼貌待人，使用礼貌语言，而礼貌用语则是尊重他人的具体表现，是建立友好关系的敲门砖。

史蒂夫·奥得兰先生曾在《难以描述的管理定律》一书中写过他年轻时的一个故事。

当时他在丹佛的一家餐馆中当侍应生，曾不慎将食物倒在一个贵妇人的裙子上。但即使是过了三十年仍然记得妇人的反应：她在惊讶之后迅速恢复冷静，并微笑着告诉史蒂夫：“没关系，这不是你的错。”

他从中得出了著名的侍应生定律：一个人素质的高低并不体现在他如何对待一个著名的CEO，而在他如何对待一个普通的侍应生。换句话说，一个人的文明素质体现于细节。

所以我们在日常生活中，尤其在社交场合中，会使用礼貌用语十分重要。多说客气话不仅能表示对别人的尊重，而且表明自己有修养。

“谢谢你”“对不起”和“请”这些礼貌用语，如果使用恰当，对调和融洽人际关系会起到意想不到的作用。

无论别人给予你的帮助是多么微不足道，你都应该诚恳地说声“谢谢”。正确地运用“谢谢”一词，会使你的语言充满魅力，使对方倍感温暖。道谢时要及时注意对方的反应。对方对你的感谢感到茫然时，你要用简洁的语言向他说明致谢的原因。对他人的道谢要答谢，答谢可以用“没什么，别客气”“我很乐意帮忙”“应该的”来回答。

社交场合学会向人道歉，是缓和双方可能产生的紧张关系的一剂灵药。如你在公共汽车上踩了别人的脚，一声“对不起”即可化解对方的不快。道歉时最重要的是有诚意，切忌道歉时先辩解，好似推脱责任；同时要注意及时道歉，犹豫不决会失去道歉的良机。在涉外场合需要烦人帮忙时，说句“对不起，你能替我把茶水递过来吗”，则能体现一个人的谦和及修养。

几乎在任何需要麻烦他人的时候，“请”都是必须挂在嘴边的礼貌